

**PROTOCOLE D'ACCORD ENTRE L'UNION PROFESSIONNELLE DES  
ENTREPRISES D'ASSURANCES ET LES FEDERATIONS DES  
INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES PORTANT SUR LA CONSTITUTION  
ET LE FONCTIONNEMENT DE TROIS PLATES-FORMES MIXTES DE  
PARTENARIAT ET DE CONCERTATION**

## **Introduction**

Le 25 juin 1975, la Commission mixte de productivité (CMP) entame ses travaux qui portent sur l'examen des possibilités de normalisation des documents comptables utilisés entre les entreprises d'assurances et les courtiers/agents et ce, dans un souci d'amélioration de productivité.

En 1992, les travaux de la CMP sont étendus à l'examen des possibilités de normalisation des données et des procédures utilisées dans le secteur des assurances.

Avec le temps, la CMP rencontre des difficultés de fonctionnement liées à des problèmes de définition d'objectifs et de prise de décision.

Malgré ces problèmes structurels, tous les intervenants confirment leur intérêt de maintenir une structure de rencontre et de concertation intrasectorielle pour les projets de normalisation et de standardisation des procédures.

## **1. Préambule**

Le présent protocole remplace :

- Ø le protocole d'accord UPEA – Producteurs, ayant donné naissance à la création d'un groupe de travail mixte de représentants d'entreprises d'assurances et de représentants de courtiers et agents pour l'étude de certaines simplifications administratives, conclu le 25 juin 1975 (entre l'UPEA et Feprabel) ;
- Ø l'avenant au texte du protocole d'accord entre Feprabel, De Unie, l'UPCA et l'UPEA portant sur le fonctionnement de la Commission mixte de productivité, conclu le 25 juin 1992 ;
- Ø le protocole TELEBIB conclu le 20 avril 1994 entre l'UPEA, Uniprabel et l'UPCA.

---

## 2. Objet de l'accord

Considérant l'intérêt d'examiner les possibilités de normalisation sectorielle de documents, de données et des procédures utilisées dans les relations entre les entreprises d'assurance et les courtiers & agents et ceci dans un souci d'amélioration de productivité ;

Considérant l'intérêt d'instaurer une structure de rencontre pour faciliter un dialogue permanent et d'optimiser l'échange d'information sectorielle entre les entreprises d'assurance et les courtiers & agents ;

l'UPEA, Feprabel, De Federatie et l'UPCA décident la constitution et la mise en route de plates-formes professionnelles mixtes ainsi que de Groupes de travail ad-hoc qui traiteront spécifiquement de :

- Ø la gestion de la norme TELBIB ; le standard utilisé au sein du secteur belge de l'assurance pour l'échange de données électroniques ;
- Ø l'actualisation et de l'évolution du contenu du Recueil blanc ; le vade-mecum des recommandations sectorielles pour la normalisation et la standardisation des procédures administratives, financières et comptables ;
- Ø de dossiers ponctuels en lien direct avec un sujet de productivité.

Le présent accord porte donc sur le mode de collaboration entre l'UPEA, Feprabel, De Federatie et l'UPCA pour l'étude, le développement et la promotion des nouvelles normes et procédures sectorielles.

## 3. Modalités de l'accord

Toutes les parties s'engagent à mettre en œuvre les ressources humaines, techniques et financières nécessaires pour assurer le bon fonctionnement des travaux de chaque plate-forme.

L'objet, le fonctionnement, les procédures et le rôle des intervenants pour chaque plate-forme sont détaillés dans les fiches de projet I, II et III qui font partie intégrante du présent accord.

## 4. Portée de l'accord

Lorsqu'une plate-forme sera arrivée à des décisions et des recommandations, celles-ci seront transmises aux Comités compétents des associations concernées.

Par delà cette procédure, toutes les parties s'engagent à informer et promouvoir activement auprès de leurs membres - par les canaux qui leurs sont propres - du contenu, des décisions et des recommandations issues des travaux de chaque plate-forme.

---

## 5. Commission mixte de suivi

L'UPEA, Feprabel, De Federatie et l'UPCA s'engagent à participer à la Commission mixte de suivi qui siègera tout au long de cet accord.

La Commission mixte de suivi se réunira au minimum une fois par an. La Commission mixte de suivi se réunira également dès que l'une des parties en aura clairement exprimé le souhait pour des raisons relevant des attributions de ladite Commission.

Les missions assignées à la Commission mixte de suivi sont entre autres les suivantes :

- ∅ formuler les remarques nécessaires susceptibles d'améliorer la mise en œuvre et l'application du présent accord ;
- ∅ examiner et solutionner tout différent qui pourrait survenir dans l'exécution ou l'interprétation du présent accord.

## 6. Durée et dénonciation de l'accord

Le présent accord prend effet à la date de la signature par toutes les parties et est conclu pour une période indéterminée. Chaque partie peut mettre fin au présent accord moyennant un préavis de six mois, en signifiant sa décision à toutes les autres parties par lettre recommandée.

## 7. Modification

Toute modification apportée au texte et au principe du présent accord fera obligatoirement partie intégrante d'un nouvel avenant écrit, approuvé et signé entre toutes les parties.

fl

Le présent protocole d'accord portant constitution des trois plates-formes mixtes de concertation et de partenariat est signé le 3 décembre 2001 par :

*Federatie van Verzekerings- en Financiële tussenpersonen*  
*Autolei 228 - 2160 Wommelgem*

*Feprabel*  
*avenue Albert-Elisabeth 40 – 1200 Bruxelles*

*Union Professionnelle de Courtiers d'assurance*  
*Plantin & Moretuslei 295 – 2140 Antwerpen*

*Union Professionnelle des Entreprises d'Assurances*  
*square de Meeûs 29 – 1000 Bruxelles*

## FICHE DE PROJET I : PLATE-FORME TELEBIB

### Introduction

Le 20 avril 1994, les entreprises d'assurances (représentées par l'UPEA) et les courtiers d'assurances (représentés par leurs Fédérations) signent le protocole TELEBIB et reconnaissent ainsi la norme TELEBIB (basée sur le standard UN/EDIFACT) comme la norme sectorielle en matières de communication et d'échange électronique de données.

Le protocole TELEBIB stipule que la gestion et la propriété de la banque de données TELEBIB (ainsi que la documentation et les informations y afférents) sont exclusivement déléguées à la Commission Mixte de Productivité (CMP) chargée en retour de veiller, à ce que la norme TELEBIB devienne un "standard sectoriel ouvert et indépendant" connu, respecté et utilisé.

Au même moment et en vertu du protocole signé, la CMP a confié à Portima la mission de permanence quotidienne du Centre TELEBIB qui consiste en "l'exécution matérielle de la normalisation, à savoir le traitement quotidien des demandes de normalisation de nouvelles données et leur consultation".

Les parties concernées confirment leur volonté et leur intérêt de maintenir, développer et promouvoir la norme sectorielle standard TELEBIB. Ce faisant, l'UPEA, Feprabel, De Federatie et l'UPCA décident la constitution d'une plate-forme TELEBIB.

### 1. Objet de la plate-forme TELEBIB

Considérant l'intérêt de toutes les parties de disposer et de développer une norme sectorielle standard ouverte et indépendante (voir *Annexe I*) pour l'échange électronique de données ;

Considérant l'engagement de toutes les parties de reconnaître TELEBIB comme la norme en matière de communication et d'échange électronique de données dans le secteur de l'assurance ;

Considérant l'importance de faire évoluer le TELEBIB et de le garder cohérent avec les nouvelles technologies en matière d'échange électronique de données ;

Considérant la nécessité de pouvoir traiter quotidiennement toute demande de normalisation de nouvelles données et leur consultation ;

Considérant la forte spécificité technique de cette norme ;

---

l'UPEA, Feprabel, De Federatie et l'UPCA décident de la constitution et la mise en route de la plate-forme TELEBIB qui assurera l'évolution et le développement de la norme TELEBIB.

La gestion opérationnelle et le secrétariat de cette plate-forme seront centralisés dans le Centre TELEBIB.

## **2. Mission de la plate-forme TELEBIB**

Définir, développer et publier des normes et des standards portant sur l'échange électronique de données et des procédures valables pour le secteur belge de l'assurance.

Définir des règles de certification permettant de mesurer et de contrôler l'usage des normes et des standards dans le secteur.

Créer, organiser et maintenir une structure opérationnelle (groupes de travail mixtes)

Assurer la cohérence de TELEBIB avec les standards internationaux adoptés par le secteur international des assurances.

Promouvoir et informer de l'importance de l'utilisation de standards.

## **3. Composition de la plate-forme TELEBIB**

La plate-forme TELEBIB est constituée des organismes et fonctions suivantes :

- Ø le Centre TELEBIB ;
- Ø le Groupe de Travail Mixte TELEBIB ;
- Ø le coordinateur TELEBIB.

### **3.1 Le Centre TELEBIB**

Dans le Centre TELEBIB sont centralisées les ressources nécessaires à l'exécution matérielle de la gestion du standard. Celles-ci sont constituées de ressources humaines, de hardware et de software.

Les tâches du Centre TELEBIB sont :

- consolidation des résultats produits par le Groupe de Travail Mixte (voir ci-après) ;
- assurer la fonction de centre d'expertise en standardisation ;
- distribution des composants qui constituent le standard ;
- organiser et mener des séminaires avec comme but de propager et de distribuer la connaissance du standard vers un public le plus large possible.

---

Toutes les parties s'accordent pour maintenir la décision de la Commission Mixte de Productivité de l'UPEA prise le 20 avril 1994, de confier le Centre TELEBIB à Portima.

### ***3.2 Le Groupe de travail mixte TELEBIB***

Afin de supporter le Centre TELEBIB dans ces activités, un Groupe de travail mixte TELEBIB est composé. Ce groupe reçoit pour mission :

- de développer et de gérer des modèles de données ;
- de développer et de gérer le dictionnaire des données de l'assurance ;
- de développer et de gérer les objets communs de l'assurance ;
- de développer des structures (messages) d'échange d'information ;
- de produire les documents nécessaires à aider les développeurs à implémenter les structures d'échanges ;
- de garantir que le TELEBIB suit l'évolution technologique dans le domaine de l'échange de données ;
- d'assurer la correspondance technique avec les différents fournisseurs susceptibles de développer des applications informatiques sous format TELEBIB.

Les entreprises et les intermédiaires d'assurance seront représentés paritairement au sein du Groupe de travail mixte TELEBIB. Les membres du Groupe de travail mixte TELEBIB ne sont pas désignés nommément et auront de préférence des connaissances en modélisation de données (et/ou en syntaxes utilisées pour les échanges) et en différents types d'assurances.

Chaque entreprise qui développe des applications en TELEBIB II pourra être représentée au sein du Groupe de travail mixte.

Les activités du Groupe de travail mixte sont organisées et gérées par le coordinateur TELEBIB (voir ci-après).

Les membres auront le profil requis et nécessaire pour répondre aux missions assignées.

Le Groupe de travail mixte TELEBIB se réunira dans les locaux de l'organisation qui fournit les services au Centre TELEBIB.

Le Groupe de travail mixte se réunira au minimum 4 fois par an, au début de chaque trimestre. Selon les besoins, des réunions intermédiaires peuvent être organisées sans dépasser le rythme de deux réunions d'une demi-journée par mois.

La Commission mixte de suivi est la seule et unique propriétaire du TELEBIB, ainsi que de toute documentation et information y afférentes.

---

### 3.3 Le coordinateur TELEBIB

Le coordinateur TELEBIB fait partie de l'organisation à laquelle le centre TELEBIB est confié.

Ses activités sont les suivantes :

- acquérir et appliquer les connaissances concernant la standardisation ;
- créer et mener les groupes de travail qui développent les standards ;
- projeter et maintenir les procédures concernant la description, la maintenance et la distribution des standards ;
- projeter et maintenir les médias utilisés pour publier les standards ;
- suivre les évolutions en TCI qui concernent la standardisation des données et des processus (XML et UML) ;
- participer à des réunions sectorielles (UPEA) concernant l'aspect de standardisation où dans lesquelles la standardisation pourrait être importante afin de garantir une productivité optimale des processus ;
- participer à des réunions internationales (eEG7, CEN/ISSS EBES, UN/CEFACT/EWG, ...) et nationales (SIPROCOM, BIN, ...) avec comme but d'assurer la cohérence des standards du secteur belge de l'assurance avec les standards internationaux.

## 4. Délivrables

Les produits de la plate-forme TELEBIB sont :

- ∅ les modèles de données et de processus ;
- ∅ le dictionnaire de données qui contient pour chaque donnée une définition, les caractéristiques techniques et la liste de valeurs au cas où le contenu de la donnée serait codé ;
- ∅ les structures d'échange d'information ;
- ∅ des procédures de demande d'un nouveau développement et de maintenance (modification).

---

## ANNEXE 1 A LA FICHE DE PROJET I

### DEFINITION DU STANDARD SECTORIEL OUVERT ET INDEPENDANT

#### *TELEBIB, le standard sectoriel des données*

Les représentants des compagnies d'assurances (UPEA) et des courtiers en assurances (Feprabel, De Federatie et l'UPCA), réunis au sein de la plate-forme TELEBIB, reconnaissent TELEBIB comme la norme en matière de communication dans le secteur de l'assurance, tant pour les communications internes que les communications externes.

Pour les nouvelles données qui ont déjà été normalisées sur une base plus large (en dehors du secteur de l'assurance, p. ex. Cen, Iso, Edifact...), la standardisation des données du TELEBIB sera alignée sur ces normes.

#### *Un standard ouvert*

Afin d'accroître l'efficacité dans la communication, la plate-forme TELEBIB veillera à ce que TELEBIB soit et reste un standard ouvert généralement connu et respecté.

Ce qui signifie que toutes les parties concernées par le secteur de l'assurance peuvent demander la normalisation de n'importe quelle donnée susceptible d'être communiquée. Ce qui veut dire également que toutes les parties concernées doivent pouvoir consulter les standards, à tout moment, selon des méthodes de consultation couramment utilisées.

#### *Un standard indépendant*

A cette fin, TELEBIB sera géré exclusivement par la plate-forme TELEBIB au sein de laquelle sont représentés tant les compagnies d'assurances que les intermédiaires d'assurances.

## FICHE DE PROJET II : PLATE-FORME RECUEIL BLANC

### Introduction

Le Recueil Blanc est le vade-mecum des recommandations sectorielles pour la normalisation et la standardisation des procédures administratives, financières et comptables. Ce document rassemble l'ensemble des recommandations issues des travaux de la Commission mixte de productivité (CMP).

Le Recueil Blanc est un outil essentiel pour l'optimisation des échanges adressés entre entreprises et courtiers/agents ; ce dernier sert également de référent lorsque des évolutions substantielles surviennent.

Le Recueil Blanc comprend actuellement 34 recommandations dont le détail complet est repris en *Annexe I* de la présente Fiche de projet (Version 2.2, juin 1999).

Les parties concernées confirment leur volonté et leur intérêt de maintenir, développer, étendre le contenu et promouvoir le Recueil Blanc. Ce faisant, l'UPEA, Feprabel, De Federatie et l'UPCA décident la constitution d'une plate-forme Recueil Blanc.

### 1. Objet de la plate-forme Recueil Blanc

Considérant la nécessité de disposer d'une structure de rencontre et de débat sectoriel relatif à l'optimisation des échanges d'informations comptables, financières et administratives ;

Considérant l'importance d'étendre ce spectre d'investigation du Recueil Blanc à l'échange informatique, de par les opportunités (administratives et financières) liées à l'émergence des nouvelles technologies de communication ;

Considérant l'intérêt de disposer d'un ouvrage de référence sectoriel, unique, réputé et reconnu pour classer, enregistrer et consulter les recommandations sectorielles qui seraient issues des travaux communs entre entreprises et courtiers/agents ;

Considérant le travail déjà accompli et l'intérêt sectoriel qu'il représente et suscite ;

l'UPEA, Feprabel, De Federatie et l'UPCA décident de la constitution et la mise en route de la plate-forme Recueil Blanc qui assurera la mise à jour, l'évolution, le développement et la promotion du Recueil Blanc.

## **2. Mission de la plate-forme Recueil Blanc**

Étudier les possibilités de normalisation des documents, des données et des procédures utilisées dans les relations entre les entreprises d'assurance et les courtiers et agents dans un souci d'amélioration et de simplification de la communication sectorielle. Les études porteront d'une part sur la forme, le schéma et le libellé des documents et d'autre part sur les méthodes de leur mise en œuvre.

Sensibiliser, informer et promouvoir activement auprès de l'ensemble des acteurs sectoriels les recommandations contenues dans le Recueil Blanc.

Animer un réseau de correspondants sectoriels.

## **3. Composition de la plate-forme Recueil Blanc**

Les entreprises et les intermédiaires d'assurance seront représentés paritairement au sein de la plate-forme Recueil Blanc. Les membres de la plate-forme Recueil Blanc ne sont pas désignés nommément.

Les membres de la plate-forme Recueil Blanc auront de préférence des connaissances approfondies des procédures sectorielles utilisées pour les échanges d'information ainsi que des connaissances des différents types d'assurances.

Les membres de la plate-forme Recueil Blanc désignent un Président parmi les leurs. Le mandat de Président est exercé pour une durée de deux ans, renouvelable.

## **4. Fonctionnement de la plate-forme Recueil Blanc**

Le Secrétariat de la plate-forme Recueil Blanc est assumé par les organisations professionnelles précitées pour des périodes de deux ans, renouvelable.

La plate-forme Recueil Blanc se réunira, selon les besoins et à la demande des partenaires, au rythme de maximum deux réunions d'une demi-journée par mois.

La plate-forme Recueil Blanc est la seule et unique propriétaire du Recueil Blanc, de son contenu ainsi que de toute documentation et information y afférentes.

Les frais qui seraient occasionnés dans le cadre des travaux de la plate-forme Recueil Blanc seront pris en charge par les partenaires selon une clé de répartition à établir.

## 5. Utilisation des résultats

Après chaque réunion, un compte-rendu synthétique sera rédigé et envoyé aux membres de la plate-forme Recueil Blanc.

Lorsque la plate-forme Recueil Blanc sera arrivée à des conclusions, celles-ci seront transmises aux Comités compétents des associations concernées.

Ces Comités prendront la décision d'envoyer aux membres de leurs associations des recommandations pour promouvoir la mise en pratique des conclusions retenues et d'insérer le tout dans l'ouvrage portant le nom de Recueil Blanc et/ou dans le dictionnaire de données informatiques dans le monde de l'assurance, le TELEBIB 2.

Afin d'éviter toute reproduction approximative des documents du Recueil Blanc, ceux-ci sont frappés d'un sigle particulier (qui en garantit l'authenticité) tel que présenté en *Annexe 2* de la présente fiche de projet.

fl

## ANNEXE 1 A LA FICHE DE PROJET II

### TABLE DES MATIERES DU RECUEIL BLANC VERSION 2.2 – JUIN 1999

01	-	Télécommunication
02	-	Relevé de compte producteur
03	-	B.R.B. – Bordereau Retour Borderel (Retour de quittances aux compagnies)
05	-	Bordereau des quittances terme
06	-	Avis de modification - Véhicules automoteurs
07	-	M.S.B. - Message Sinistre – Schade Bericht (nouveau modèle)
08	-	Avis de remplacement de producteur d'assurances
09	-	Avis d'échéance – Demande de paiement
10	-	Modification de la prime aux alentours de la date d'échéance (Véhicules automoteurs)
11a	-	Relevé de portefeuille pour producteurs informatisés (ancien modèle)
11b	-	Relevé de portefeuille pour producteurs informatisés (nouveau modèle)
12	-	Relevé de portefeuille pour producteurs non informatisés
13	-	Message production
14	-	Remboursement d'un prorata de prime (comptant négatif)
15	-	Indication de la date d'établissement sur les pièces envoyées par la Compagnie
16	-	État des salaires et appointements
17	-	Indication de la 'Référence du producteur'
18	-	Mention sur un avenant des raisons de sa création
19	-	Mois de la comptabilisation des pièces
20	-	Encaissement par le producteur d'une quittance à payer à la Compagnie
21	-	Bordereau Comptant
22	-	Reproduction identique de n° police et sinistre
23	-	B.M.C. – Mémo Comptable – Boekhouding Mémo
24	-	R.C. Familiale – Franchise à charge de l'assuré
25	-	Document d'envoi Téléfax
26	-	Conditions particulières
27	-	Communication efficace entre courtiers et compagnies
28	-	Éviter les questions inutiles en cas de modification de prime
29	-	Calcul du chiffre de contrôle sur une référence alphanumérique
30	-	Carte verte
31	-	Définitions – Branches, garanties, couvertures, etc.
32	-	Types de police
33	-	Références conditions générales
34	-	Utilisation d'indices spécifiques pour les primes subissant des variations régulières

**ANNEXE 2 A LA FICHE DE PROJET II**

**SIGLE DE VALIDATION DES RECOMMANDATIONS DE LA PLATE-FORME  
RECUEIL BLANC**

## FICHE DE PROJET III : GROUPES DE TRAVAIL AD-HOC 'PRODUCTIVITE'

### Introduction

Toutes les parties confirment leur volonté et leur intérêt de maintenir, développer et promouvoir ensemble toutes les synergies sectorielles qui visent à accroître les performances de production et à améliorer de façon déterminante la capacité concurrentielle du secteur. Ce faisant, l'UPEA, Feprabel, De Federatie et l'UPCA prévoient la constitution de Groupes de travail ad-hoc 'Productivité'.

### 1. Objet de la plate-forme 'Productivité'

Considérant l'importance de disposer d'une structure de rencontre et de débat sectoriel relatif à l'optimisation des performances sectorielles par le biais de l'amélioration des techniques de production ou de la réduction des frais administratifs ;

Considérant l'intérêt de partager des solutions innovantes en matière d'organisation, de gestion ou de choix techniques ;

Considérant les enjeux et les opportunités économiques liées à la question sectorielle de productivité ;

l'UPEA, Feprabel, De Federatie et l'UPCA décident de la constitution et la mise en route de Groupes de travail ad-hoc 'Productivité' qui assureront la prospection, l'étude, la mise en œuvre et le suivi de dossiers 'productivité'.

### 2. Missions des Groupes de travail ad-hoc 'Productivité'

Préalablement au démarrage des travaux de tout nouveau Groupe de travail ad-hoc, les Comités Compétents des associations concernées veilleront à en déterminer et préciser la(es) mission(s) exacte(s).

Ces missions consisteront entre autres à :

- Ø circonscrire et évaluer les opportunités administratives, économiques, organisationnelles qui pourraient dégager, au bénéfice du secteur, tout avantage de prestation de service quantifiable ;
- Ø assurer le suivi des projets spécifiques. A titre d'exemple : représenter la Commission de suivi liée à une Convention sectorielle ;
- Ø sensibiliser, informer et promouvoir activement auprès de l'ensemble des acteurs sectoriels les recommandations issues des travaux de la plate-forme 'Productivité' ;
- Ø animer un réseau de correspondants sectoriels.

### **3. Composition des groupes de travail ad-hoc**

Les entreprises et les intermédiaires d'assurance seront représentés paritairement au sein d'un Groupe de travail ad-hoc. Les membres des Groupes de travail ne seront pas désignés nommément.

Les membres des Groupes de travail auront des connaissances approfondies sur la question à l'étude. Le cas échéant, le Groupe de travail ad-hoc fera appel à l'expertise et aux conseils de correspondants externes.

Les membres de chaque Groupe de travail veilleront à désigner un Président parmi les leurs. Le mandat de Président est exercé pour la durée des travaux du Groupe de travail ad-hoc.

### **4. Fonctionnement des groupes de travail ad-hoc**

Les Groupes de travail travailleront sur les projets indiqués par la Commission mixte de suivi, soit ponctuellement en cours d'année soit tel que repris dans le cadre du plan annuel d'activité (de la Commission mixte de suivi).

Chaque Groupe de travail se réunira, selon les besoins et à la demande des partenaires, au rythme de maximum deux réunions par mois.

Les frais qui seraient occasionnés dans le cadre des travaux des Groupes de travail 'Productivité' seront pris en charge par les partenaires selon une clé de répartition à établir.

### **5. Utilisation des résultats**

Chaque Groupe de travail veillera à la rédiger un compte-rendu synthétique de chacune des réunions.

Lorsque qu'un Groupe de travail sera arrivé à des conclusions de préférence communes, celles-ci seront transmises aux Comités compétents des associations concernées.

Ces Comités prendront la décision d'envoyer aux membres de leurs associations des recommandations pour promouvoir la mise en pratique des conclusions retenues.

Les divergences qui surviendraient seront également actées et feront l'objet d'une information auprès des Comités compétents.